PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS DE TIC

SUMÁRIO

Objetivo
Aplicabilidade
Termos e Definições
Papéis e Responsabilidades
Interface com outros processos
Fluxo do Processo
Descrição das atividades do Processo
Matriz RACI
Indicadores
Divulgação dos resultados

HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	01/11/2014	Criação do Processo de Gerenciamento de Requisição
2	26/08/2020	Simplificação do processo e atualização do fluxo, descrição das atividades e indicadores.
3	24/01/2024	Revisão do processo e atualização de indicadores em atendimento ao Relatório de Auditoria do Processo CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000.

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo estabelecer o Processo de Gerenciamento de Requisiões de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16), a fim de representar e descrever as atividades necessárias para administrar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários de TIC.

2. APLICABILIDADE

Tem aplicabilidade a todas as solicitações de requisições de serviços de TIC que são prestadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) do TRT16 e suas unidades subordinadas.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- Base de Conhecimento: um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo SGCS (Sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço);
- SGS: Sistema de Gerenciamento de Serviços (sistema GLPI);
- TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação.
- Catálogo de Serviços: Relação dos serviços de TIC fornecidos pela SETIC;
- Requisição de serviço: Requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, preferencialmente disponível no Catálogo de Serviços, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário;
- Chamado: necessidade registrada na Central de Serviços do TRT16;

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	• Buscar a qualidade e eficiência geral do processo; • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados; • Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas da demanda.	Chefe do Apoio de Relacionamento com o Cliente
Gerente do Processo	• Buscar a eficiência e a efetividade do processo; • Promover a execução das atividades do processo; • Manter o desenho e indicadores do processo atualizados.	Chefe do Apoio de Relacionamento com o Cliente
Aprovador	• Analisar e aprovar as solicitações de requisições submetidas para análise	Servidores, unidades ou grupos designados para aprovar determinado serviço

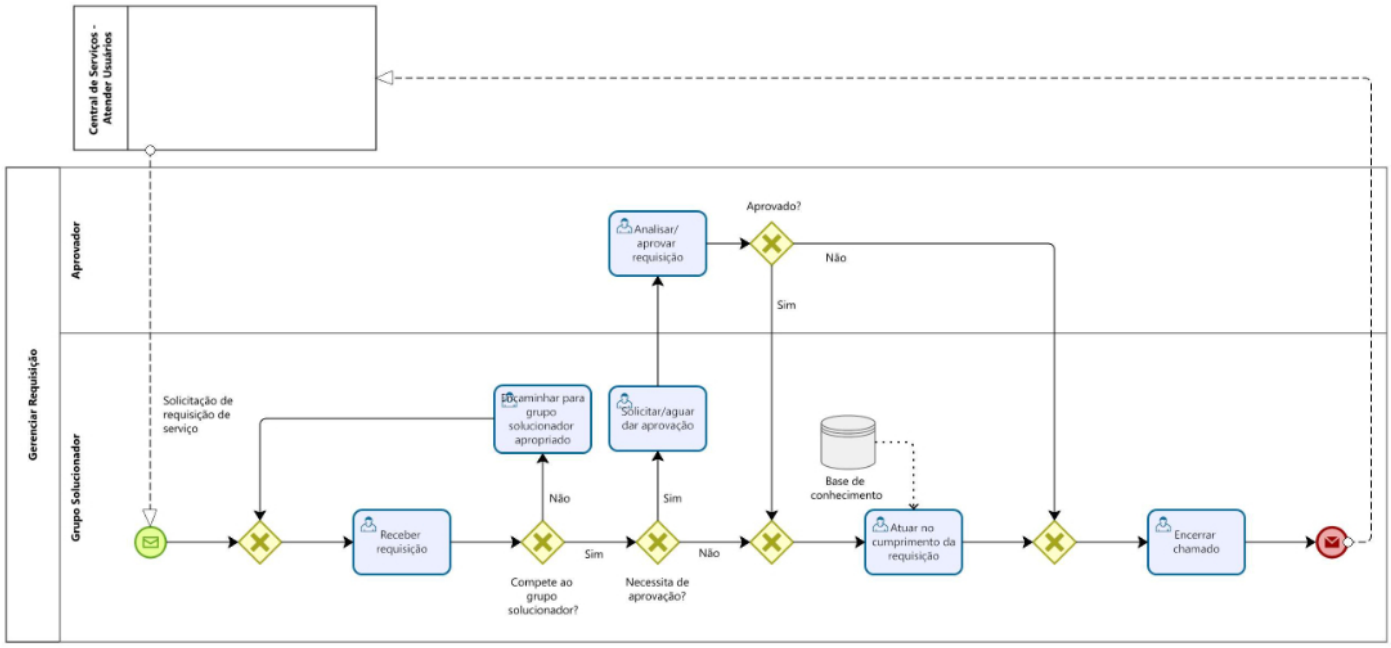
PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Grupo solucionador	• Atuar no cumprimento das requisições de serviços encaminhadas para o seu grupo solucionador; • Manter os principais interessados informados sobre a sua atuação no cumprimento das requisições de serviços; • Registrar as ações corretivas e oportunidades de melhorias;	Servidor/Analista do grupo solucionador responsável por cumprir a requisição de determinado serviço (áreas de TIC e Central de Serviços)

5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

- Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC: quando um chamado for identificado como uma solicitação de determinado serviço prestado pela SETIC, a Central de Serviços o direciona para o Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC.

6. FLUXO DO PROCESSO



7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Receber requisição	Grupo Solucionador	Entradas: Chamado (requisição) aberto. Descrição: • O analista do grupo solucionador deve receber a solicitação de requisição de serviço do processo atender usuários e fazer uma análise prévia verificando se: ◦ Necessita de aprovação de algum outro servidor/unidade; ◦ Não necessita de aprovação e pode ser atendido; ◦ Não compete ao grupo solucionador e deve ser redirecionado; Saídas: Chamado recebido.
Encaminhar para grupo solucionador apropriado	Grupo Solucionador	Entradas: Chamado (requisição) aberto Descrição: • Com as informações atualizadas, o analista do grupo solucionador, ao identificar que a requisição não compete ao seu grupo, deve encaminhá-lo para o grupo solucionador mais indicado. Saídas: Chamado encaminhado a grupo solucionador
Solicitar/aguardar aprovação	Grupo Solucionador	Entradas: Chamado (requisição) aberto. Descrição: • Uma vez identificado que o serviço requisitado necessita de aprovação prévia para ser executado, o analista do grupo solucionador deve solicitar ou aguardar a aprovação do aprovador responsável. Este pode ser uma pessoa, unidade, grupo solucionador, etc. • Caso necessário, o analista pode submeter a requisição a um grupo solucionador para obter a aprovação. Saídas: Solicitação de aprovação

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Analisar/aprovar requisição	Aprovador	Entradas: Chamado encaminhado para aprovação. Descrição: • O aprovador(a) para o(a) qual a requisição foi encaminhada, recebe a requisição e avalia se deve ou não aprová-la. Em qualquer caso, uma justificativa ou evidência deve, obrigatoriamente, ser incluída no registro da requisição; • Se necessário, anexar documentação de aprovação. Saídas: Chamado aprovado ou não.
Atuar no cumprimento da requisição	Grupo Solucionador	Entradas: Chamado (requisição) aberto. Descrição: • O grupo solucionador deve atuar no cumprimento da requisição, conforme procedimento definido na base de conhecimento; • Caso o serviço necessite de fornecedor, o grupo deve comunicar ao solicitante o status da requisição (pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento. Neste caso, a contagem do SLA é interrompida. Saídas: Chamado em atendimento
Encerrar chamado	Grupo Solucionador	Entradas: Chamado em atendimento Descrição: • O analista do Grupo Solucionador que atuou no cumprimento da requisição deve fechar o chamado e concluir o atendimento. Saídas: Chamado encerrado

8. MATRIZ RACI

ATIVIDADE	GRUPO SOLUCIONADOR	APROVADOR
Receber requisição	R/A	-
Solicitar/aguardar aprovação	R/A	-
Analisar/aprovar requisição	-	R/A
Atuar no cumprimento da requisição	R/A	-
Encerrar chamado	R/A	-
Encaminhar para grupo solucionador apropriado	R/A	-

9. INDICADORES

1 - Percentual de requisições que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme ANSs)	
Objetivo:	Medir a eficiência da TI em resolver requisições dentro dos prazos acordados.
Periodicidade:	Mensal
Forma de cálculo:	(Quantidade de requisições resolvidos dentro do prazo acordado / Total de i requisições resolvidos) x 100
Fonte:	SGS
Meta:	70% em 2023; 72,5% em 2024; 75% em 2025; 77,5% em 2026 e 80% em 2027
Observação	Segmentar o resultado por: item do catálogo de serviços; tipo de chamado; grupo solucionador responsável; canal de abertura; localização do usuário

2 - Tempo médio de para início de atendimento de requisições	
Objetivo:	Demonstrar o tempo médio de recepção e atribuição dos chamados realizados à SETIC.
Periodicidade:	Mensal
Forma de cálculo:	(Tempo total até a primeira atribuição interna no SGS / Total de chamados com primeira atribuição)
Fonte:	SGS
Meta:	1 hora
Observação	Segmentar o resultado por: item do catálogo de serviços; tipo de chamado; grupo solucionador responsável; canal de abertura; localização do usuário

3 - Tempo médio para resolução de requisições	
Objetivo:	Demonstrar o tempo que um chamado leva para ser resolvido.
Periodicidade:	Mensal
Forma de cálculo:	(Tempo total até a resolução no SGS / Total de chamados com resolução no período)
Fonte:	SGS
Meta:	10 horas
Observação	Segmentar o resultado por: item do catálogo de serviços; tipo de chamado; grupo solucionador responsável; canal de abertura; localização do usuário

10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página da Governança de TIC do TRT16.

Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO**, **Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 01/02/2024, às 15:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site Autenticar Documentos informando o código verificador **0100892** e o código CRC **5BA01283**.